

Отчет  
об оценке удовлетворенности потребителей  
качеством образовательных услуг в I полугодии 2023 года

В соответствии с требованиями системы менеджмента качества, направленной на повышение профессиональной компетентности преподавательского состава и улучшение качества образовательных услуг, в первом полугодии 2023 г. проведен мониторинг удовлетворенности потребителей качеством оказываемых услуг с помощью анализа письменных и устных обращений граждан и анкетирования.

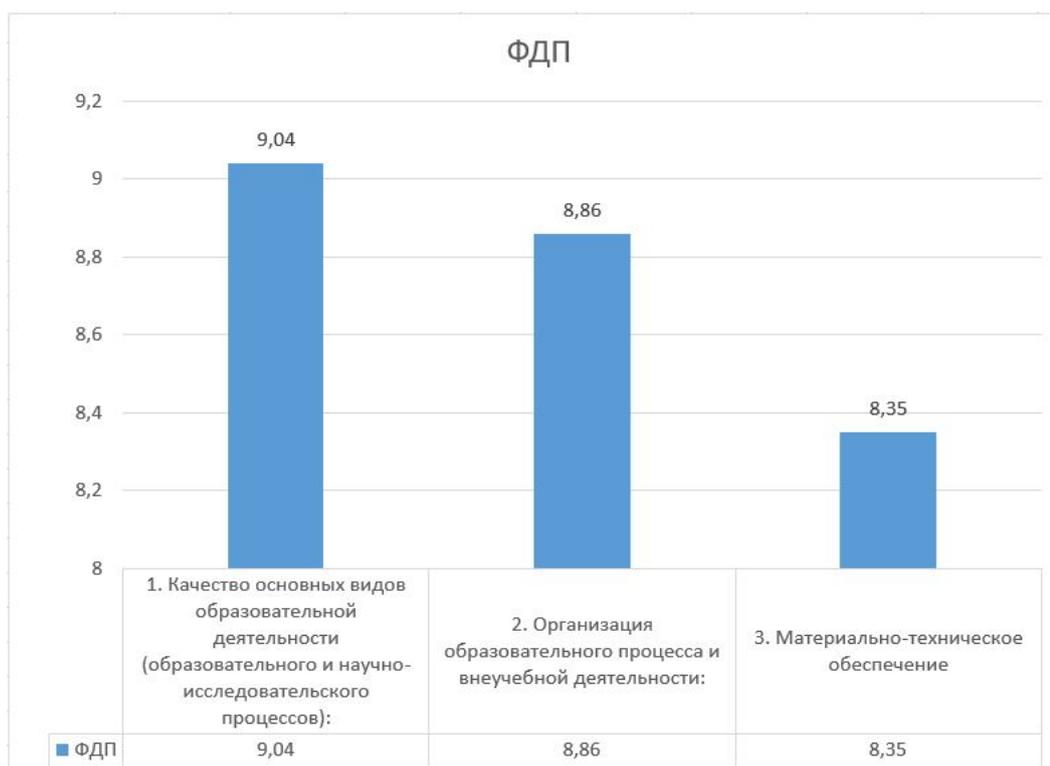
Оценка удовлетворенности руководителей организаций здравоохранения проводилась по результатам анализа обращений. Жалоб и претензий на качество оказываемых услуг не поступало.

В анкетировании приняли участие 47 слушателей факультета довузовской подготовки (72%), 1850 студентов лечебного факультета (84%), 476 студентов медико-диагностического факультета (73%) и 299 студентов факультета иностранных студентов (36%), 138 врачей-интернов и клинических ординаторов (22%), 34 магистранта, аспиранта/соискателя (57%), 67 слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки (70%), 425 сотрудников (54%). Участие респондентов в анкетирование обеспечивали руководители структурных подразделений.

В анкету включены вопросы, касающиеся следующих аспектов удовлетворенности потребителей образовательными услугами: качество учебного процесса, научно-исследовательская и внеучебная деятельность, материально-техническая база, учебно-методическое обеспечение, организация образовательного процесса и внеучебной работы, работа служб, обеспечивающих образовательный процесс, психологический климат в коллективе, полученные знания и навыки.

Респонденты оценили заданные критерии (оценка 10 соответствует наиболее полной степени удовлетворения, а оценка 1 - наименьшей), высказали замечания и внесли предложения по улучшению качества предоставляемой услуги.

Анкетирование показало, что **100% слушателей факультета довузовской подготовки удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,7 балла**, в том числе по критерию «качество основных видов образовательной деятельности» - 9,04 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,86, «материально-техническое обеспечение» - 8,35.



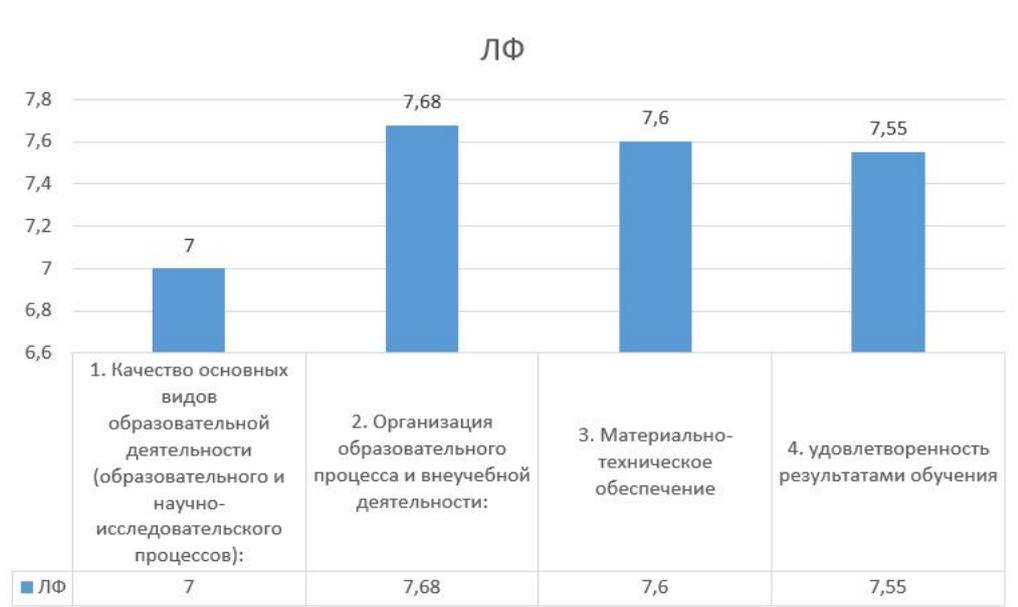
Слушатели отмечают достаточное учебно-методическое обеспечение дисциплин, высокий профессионализм и компетентность преподавателей. Дали высокую оценку организации учебного процесса и самостоятельной работы.

Респонденты также отметили оперативность и результативность реагирования сотрудников факультета на их пожелания; доступность, полноту и достоверность предоставления текущей информации об обучении.

Из замечаний слушатели просили не задерживать их в учебных аудиториях после окончания занятий по русскому языку.

В предложениях по улучшению качества образовательного процесса обучающиеся сообщили, что удовлетворены качеством предоставляемой услуги, особенно высоко оценили профессионализм преподавателей биологии.

**100% студентов лечебного факультета удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 7,6 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 7 баллов, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 7,68, «материально-техническое обеспечение» - 7,6, «удовлетворенность результатами обучения» - 7,55.**

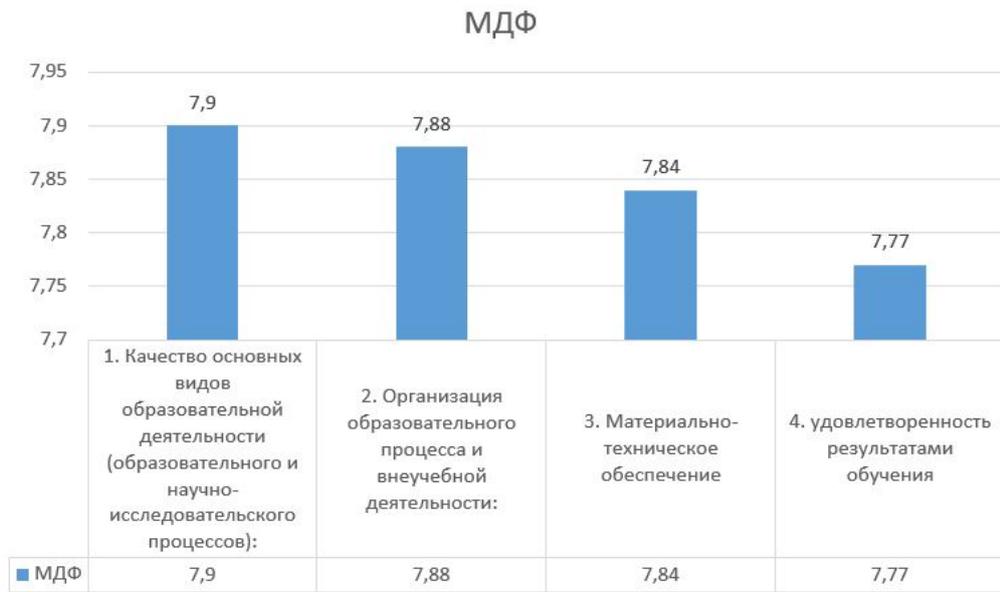


При оценивании качества основных видов образовательной деятельности получены следующие замечания: недостаток учебно-методического материала (1%), не хватает времени на отработку практических навыков (2%).

Респонденты высказали замечания по поводу неудобного расписания (1,5%). Попросили уделять больше внимания отработке практических навыков (1,2%); анонсировать информацию о предстоящих культурно-массовых мероприятиях (0,9%).

При оценивании материально-технического обеспечения студенты сообщили, что не всегда хватает актуальных книг, методичек (1,6%); просили увеличить количество оборудованных лекционных аудиторий (13,2%); сделать столовую (0,81%) и др.

**100%** студентов **медико-диагностического факультета** **удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 7,9 балла**, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 7,9 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 7,9, «материально-техническое обеспечение» - 7,8, «удовлетворенность результатами обучения» - 7,8.



Студенты высказали замечания по поводу неудобного расписания занятий и недостаточного количества часов практики по УЗИ; просили разрешить отрабатывать занятия в будние дни.

При оценивании «материально-технического обеспечения» студенты предложили открыть дополнительно новые лекционные залы и аудитории для практических и лабораторных занятий. По возможности сделать столовую.

**100% студентов факультета иностранных студентов удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 7,63 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 7,6 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 7,6, «материально-техническое обеспечение» - 7,6, «удовлетворенность результатами обучения» - 7,9.**



Респонденты попросили больше времени уделять отработке практических навыков и работе с пациентами (5,4%), а также студенческой науке (2,3%); увеличить количество спортивных мероприятий для иностранных студентов (11%).

При оценивании материально-технического обеспечения выразили просьбу закупить больше международных учебников (2,7%,).

Динамика оценки удовлетворенности основных потребителей (студентов) в 2022-2023 учебном году приведена на графике ниже.



**99,5% врачей-интернов и клинических ординаторов удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 7,4 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 7,6 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 7,2, «удовлетворенность результатами обучения» - 7,2.**

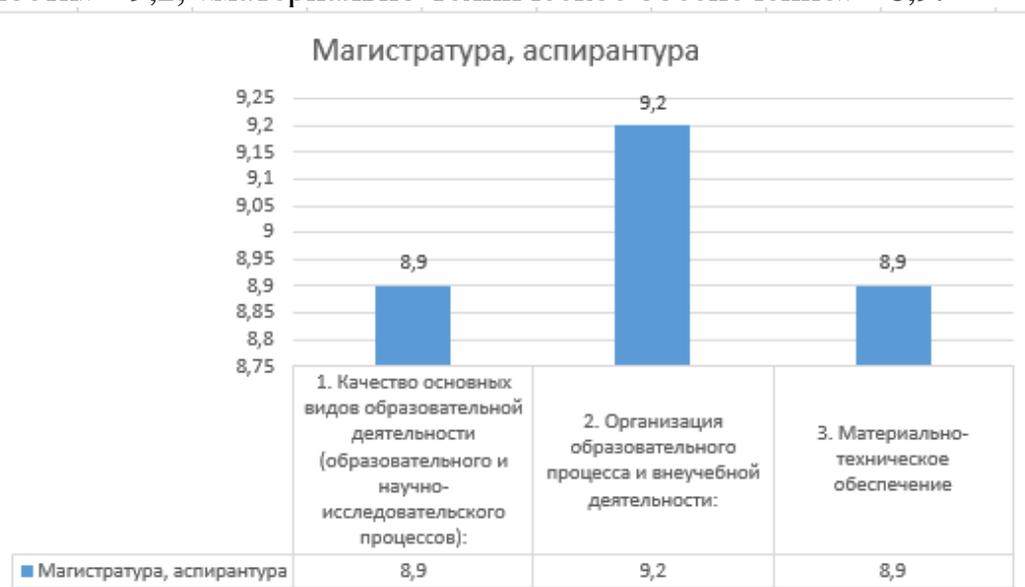


Респонденты хотят уделять больше времени отработке практических навыков (4%).

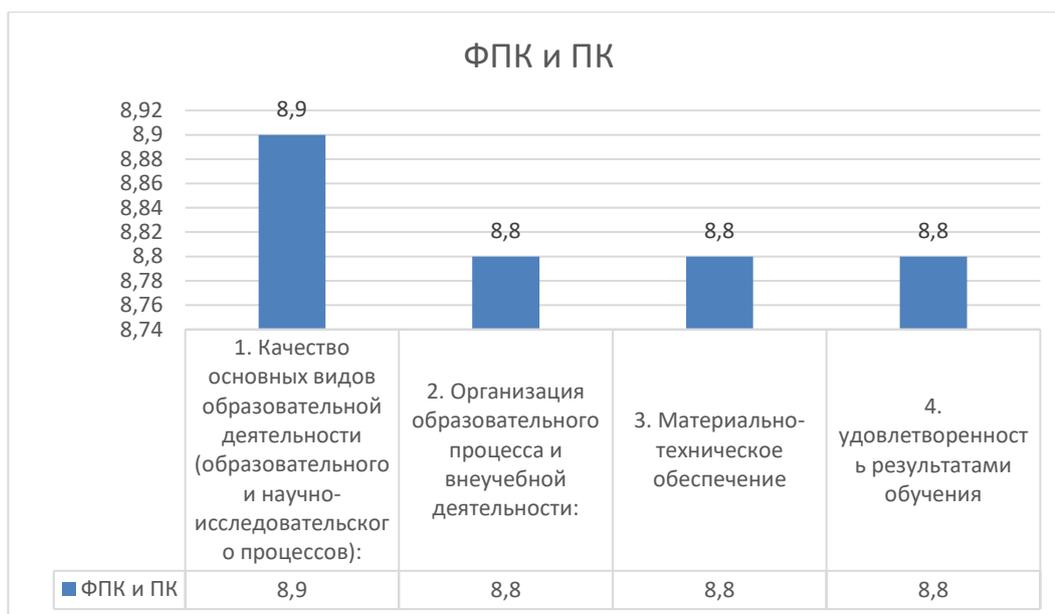
Поступили предложения разработать методические пособия для врачей-интернов (1,4%) и чаще проводить междисциплинарные лекции и разборы клинических случаев.

Респонденты поблагодарили за возможность обучения.

**100% магистрантов, аспирантов/соискателей удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 9,1 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,9 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 9,2, «материально-техническое обеспечение» - 8,9.**



**100% слушателей факультета повышения квалификации и переподготовки кадров удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,8 балла, в том числе «качество основных видов образовательной деятельности» - 8,9 балла, «организация образовательного процесса и внеучебной деятельности» - 8,8, «материально-техническое обеспечение» - 8,8, «удовлетворенность результатами обучения» - 8,8.**



**100% сотрудников удовлетворены качеством предоставляемой услуги, коэффициент результативности – 8,6 балла.**

Оценка удовлетворенности организацией работы в университете составила 8,7 балла, в том числе: условиями организации труда и оснащенностью рабочих мест – 8,2; уровнем оплаты труда – 7,4; морально-психологическим климатом в коллективе – 8,8; деятельностью администрации университета и отношениями с ней – 9; отношениями с непосредственным руководством – 9,4; возможностями, предоставляемыми администрацией университета, для повышения квалификации и карьерного роста – 8,8; качеством и количеством учебно-методической литературы – 8,8; состоянием и оснащением аудиторного фонда и оборудования для проведения занятий – 8,2; доступностью компьютерных ресурсов и оргтехники, сети Интернет (в т. ч. при проведении занятий) - 8,4; отношениями со студентами – 9,4.

Оценка удовлетворенности сотрудников социально-бытовой инфраструктурой УО - 8,2 балла. По мнению сотрудников, работа в ГомГМУ привлекает возможностью заниматься преподавательской деятельностью (47%), хорошей психологической атмосферой в коллективе (45%), хорошими условиями труда (39%), высоким престижем ГомГМУ (38%), возможностями для самореализации (31%) и др.

На вопрос «Что мешает работать эффективнее?» сотрудники ответили: невысокая оплата труда (33%), психическая (26%) и физическая (24%) усталость, удаленность места проживания от работы (12%) и др.

Поступили предложения о повышении заработной платы, особенно врачам с категорией, ассистентам (3%); о выделении дополнительных оборудованных аудиторий (2%); открытии собственной столовой; расширении перечня платных услуг и др.

Коэффициент результативности - 8,2 балла. Процесс результативный, необходимы поддерживающие действия.

